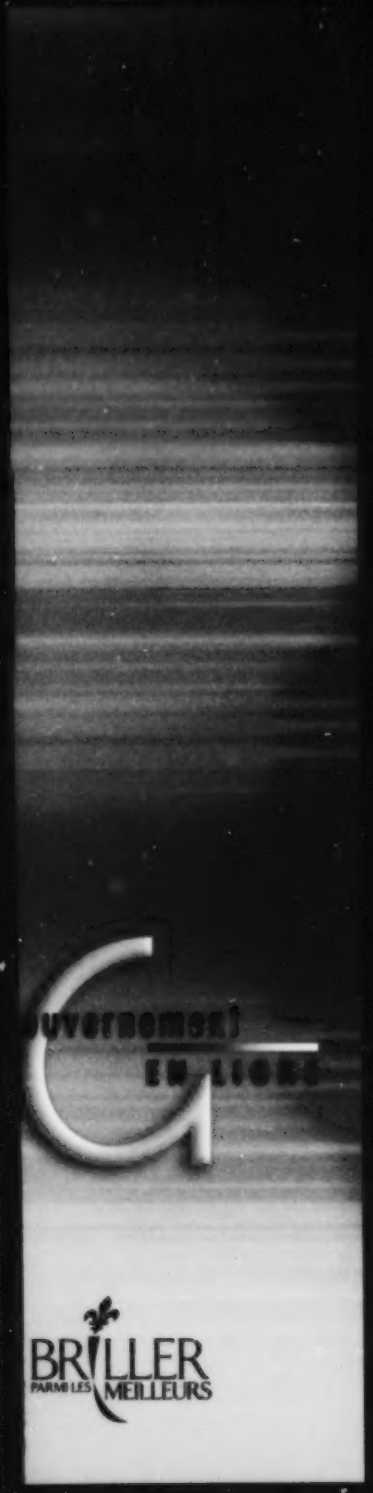

www.gouv.qc.ca

PRÈS DE

70 INITIATIVES

liées au développement du gouvernement en ligne

Réalisations des ministères et des organismes du gouvernement du Québec
2004-2005

Québec

106-00741/

PRÈS DE

70 INITIATIVES

liées au développement
du gouvernement en ligne

Réalisations des ministères et des organismes du gouvernement du Québec
2004-2005

www.gouv.qc.ca

Québec

Gouvernement en ligne

BRILLER PARMI LES MEILLEURS

Ce document a été réalisé par les Services gouvernementaux.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires à propos de ce document, veuillez vous adresser à la Direction des affaires publiques et des communications au (418) 643-8383.

Le document est disponible sur le site Internet des Services gouvernementaux [www.services.gouv.qc.ca].

Dépôt légal – 2005
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-44504-X

© Gouvernement du Québec

DES SERVICES DE PLUS EN PLUS INTÉGRÉS

Portail gouvernemental de services	*Services gouvernementaux* *Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation* *Ministère des Relations internationales*	Porte d'entrée de l'administration publique québécoise dans le réseau Internet, ce portail a été repensé pour mieux servir les citoyens, les entreprises et la clientèle internationale en leur offrant des services plus faciles à trouver, à comprendre et à utiliser.	www.gouv.qc.ca
Portail gouvernemental de services – Espace Jeunesse	*Ministère du Conseil exécutif* *Secrétariat à la jeunesse*	Espace pour la jeunesse contenant des éléments d'information recensés par thèmes et par régions et regroupés dans près de 15 000 fiches d'information provenant de quelque 15 000 organismes et de 130 programmes jeunesse gouvernementaux sur tout le territoire québécois.	www.gouv.qc.ca
Changement d'adresse	*Services gouvernementaux*	Ce service permet aux citoyens de signaler de façon sécurisée, en une seule démarche, par Internet ou au comptoir de Communication-Québec, leur changement d'adresse dans six ministères et organismes.	www.adresse.info.gouv.qc.ca
Intégration du placement étudiant au site Placement d'Emploi-Québec	*Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale*	Ce site joue un rôle de guichet unique d'emploi pour la clientèle étudiante et l'ensemble de la population.	www.emploi-quebec.net
Le Québec géographique : portail d'information géographique gouvernementale	*Ministère des Ressources naturelles et de la Faune*	Site thématique portant sur l'information géographique gouvernementale et sur l'expertise géomatique au gouvernement.	www.quebecgeographique.gouv.qc.ca
Atlas du Québec - Vues d'ensemble et atlas des transports	*Ministère des Ressources naturelles et de la Faune* *Ministère des Transports*	**L'Atlas du Québec s'est enrichi de deux nouveaux atlas :** 1. Les vues d'ensemble du Québec offrent une collection de cartes synthèse et d'images de facture simple qui localise la répartition générale de diverses thématiques sur l'ensemble du territoire québécois (relief, hydrographie, localités, découpages administratifs, données socio-économiques de la faune et des parcs, etc.) 2. L'Atlas des transports présente, sous forme géographique, les infrastructures de transport ainsi que l'utilisation des différents modes de transport, tant pour le déplacement des personnes que pour celui des marchandises.	http://vuesensemble.atlas.gouv.qc.ca http://transports.atlas.gouv.qc.ca

DES SERVICES DE PLUS EN PLUS INTÉGRÉS (SUITE)

Guichet unique des transporteurs	*Commission des transports du Québec*	Ce service permet aux transporteurs de s'inscrire en ligne, de façon sécurisée, au Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, en intégrant les formalités propres à chaque ministère et organisme impliqué. Le service permet la saisie unique de l'information. Un seul paiement est demandé.	**www.ctq.gouv.qc.ca**
Ajout de services en ligne sur l'immigration et l'intégration	*Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*	Le site a été enrichi de nouveaux services, dont plus de 600 outils en ligne et d'un test d'auto-diagnostic qui a été mis en ligne pour les candidats à l'immigration et les nouveaux arrivants. Le Guide des procédures d'immigration et des formulaires afférents est aussi disponible.	**www.immigration-quebec.gouv.qc.ca**

UN NOUVEAU MODE DE PRESTATION DES SERVICES

Services en ligne pour les conducteurs et les propriétaires de véhicules	*Société de l'assurance automobile du Québec*	**Ajout de nombreux services :** • Simulation d'examens théoriques de conduite, formulaire de consentement parental et prise de rendez-vous pour un examen de conduite. • Possibilité de demander en ligne l'état de son dossier de conduite. Celui-ci est ensuite acheminé par la poste. • Remisage et mise au rancart d'un véhicule.	www.saaq.gouv.qc.ca
Ajout de formulaires en ligne au ministère de la Justice	*Ministère de la Justice*	Les formulaires du ministère de la Justice les plus fréquemment demandés par les citoyens peuvent maintenant être remplis en ligne.	www.justice.gouv.qc.ca
Aide financière aux études	*Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport*	Service offrant aux étudiants, aux parents ou aux conjoints s'il y a lieu, des services sécurisés relatifs à la demande d'aide financière et à la consultation de leur dossier. Ce service permet les échanges électroniques avec les établissements d'enseignement et les institutions financières.	www.afe.gouv.qc.ca
Espace privé de courriel et de stockage de documents pédagogiques pour les élèves et les professeurs de l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec	*Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec*	Nouveaux services permettant aux élèves et aux professeurs de l'Institut de se communiquer, de façon sécurisée, des renseignements pédagogiques, tels que les listes de classes, les horaires et les résultats scolaires.	www.ithq.qc.ca/fr/services enligne.php
Nouveaux services en ligne offerts par le Registraire des entreprises du Québec	*Registraire des entreprises du Québec*	Ces services permettent, principalement aux entreprises ou à leurs intermédiaires, de demander en ligne des formulaires, des documents officiels déposés au registre des entreprises, des rapports de recherche ou de réserver des noms d'entreprise.	www.req.gouv.qc.ca

DES SERVICES PERSONNALISÉS ET EN LIBRE-SERVICE

Élargissement des services offerts par Clic Revenu	*Ministère du Revenu*	Cette réalisation a permis d'augmenter la gamme de services et d'améliorer ceux qui existaient déjà par l'intermédiaire de CLIC Revenu, de façon sécurisée : elle permet de compléter le service de déclaration de taxes pour les mandataires, en fournissant les formulaires les plus utilisés, et de suspendre ou d'activer la remise des formulaires imprimés de déclaration de taxes ; elle augmente la convivialité des services en permettant aux employeurs de récupérer les données de la production des Relevés 1 de l'année antérieure ; elle modifie le service d'inscription des travailleurs autonomes et des propriétaires uniques d'entreprise à CLIC Revenu pour le simplifier et réduire les cas de rejet.	www.revenu.gouv.qc.ca
Envoi des avis de cotisation TP-1 par Internet	*Ministère du Revenu*	Nouveau service permettant aux contribuables qui le désirent de recevoir de façon sécurisée leur avis de cotisation TP-1 par Internet.	www.revenu.gouv.qc.ca
Net-Régie : évolution des services en ligne	*Régie des rentes*	1. Nouveaux services permettant de consulter en ligne son relevé de participation. 2. Automatisation du traitement des demandes de services déjà en ligne (changement d'adresse, dépôt direct, retenue d'impôt, duplicata de relevés d'impôt) et du relevé de participation. 3. Amélioration du volet informationnel du site.	www.rrq.gouv.qc.ca
Commission de la santé et de la sécurité du travail	*Commission de la santé et de la sécurité du travail*	Le nouveau site de la Commission de la santé et de la sécurité du travail offre un point d'accès unique aux services regroupés par clientèles et par événements significatifs ainsi que de nombreux nouveaux services : 1. Les employeurs peuvent maintenant s'inscrire en ligne à titre d'employeurs, modifier leur dossier (nouvelle adresse, changement d'activité, nouvelle forme juridique), procéder à la déclaration annuelle des salaires et renouveler une protection personnelle. 2. Les travailleurs ont désormais accès à une visite guidée des droits et obligations et du régime de santé et de sécurité du travail ; ils peuvent demander le remboursement de frais et remplir la réclamation du travailleur. 3. Les partenaires et le grand public peuvent participer au programme Défi prévention jeunesse et obtenir le bilan de participation, s'inscrire à des événements particuliers (colloques, candidatures, prix, etc.) et demander des renseignements généraux (Écrivez-nous).	www.csst.qc.ca

DES SERVICES PERSONNALISÉS ET EN LIBRE-SERVICE (SUITE)

Collecte des données financières pour la gestion du Programme canadien de stabilisation du revenu agricole	*La Financière agricole*	Ce service permet aux préparateurs accrédités de données, représentant les producteurs agricoles, de communiquer de façon sécurisée les données nécessaires à l'administration du Programme canadien de stabilisation du revenu agricole.	www.financiereagricole.qc.ca
Dossier client au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	*Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation*	Ce service permet aux producteurs agricoles d'accéder directement à leur dossier et d'y effectuer des mises à jour, notamment un changement d'adresse. Il permet aux producteurs, aux pêcheurs ou aux chercheurs de consulter la liste des programmes d'aide financière offerts dans leur région ainsi que les conditions d'admissibilité, et de soumettre une demande de participation. Les renseignements de base sur la demande sont également disponibles. Ce service permet aussi aux vétérinaires de demander le remboursement d'une partie des honoraires en vertu du programme d'amélioration de la santé animale du Québec.	www.mapaq.gouv.qc.ca
Paiement en ligne des amendes découlant des jugements des tribunaux	*Bureau de paiement des infractions et des amendes du ministère de la Justice*	Service permettant aux citoyens et aux entreprises de payer en tout temps, de façon sécurisée, une amende due à l'État à la suite d'un jugement des tribunaux.	www.amendes.qc.ca
Nouveaux services de paiement des sommes dues au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	*Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale*	Services offrant aux débiteurs du ministère la possibilité de payer des sommes dues en ligne, de façon sécurisée, à partir du site Internet d'une institution financière ou d'un lien du site Internet du ministère les y conduisant. Le paiement peut également se faire au guichet automatique, par téléphone ou au comptoir des institutions financières.	www.mess.gouv.qc.ca
Inscription au service de paiement grand public de toutes les institutions financières pour le ministère du Revenu	*Ministère du Revenu*	Service permettant aux particuliers de régler de façon sécurisée les soldes d'impôt, les acomptes provisionnels et les pensions alimentaires par l'intermédiaire des services Internet des institutions financières.	www.revenu.gouv.qc.ca

DES SITES WEB AMÉLIORÉS

Refonte du site Internet du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	*Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation*	La refonte du site Internet permet à la clientèle du ministère d'accéder aux services et à l'information en toute convivialité. Pour ce faire, les contenus sont présentés en fonction des besoins des clients et non en fonction de la structure administrative du ministère. La clientèle trouve maintenant dans un seul portail l'ensemble du contenu informationnel qui lui est destiné et a accès aux services en ligne dans un environnement sécurisé.	www.mapaq.gouv.qc.ca
Regroupement de l'offre de service gouvernementale en déontologie policière	*Commissaire à la déontologie policière* *Comité de déontologie policière*	Nouveau site offrant, dans une approche intégrée, toute l'information et les services sur la surveillance civile du comportement des policiers dans l'exercice de leurs fonctions, et permettant aux plaignants et aux autres intervenants de suivre les activités du tribunal administratif chargé de réviser les décisions du Commissaire à la déontologie policière.	www.deontologie-policiere.gouv.qc.ca
Site Internet du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec	*Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs*	Ce nouveau site offre un accès accru et rapide à une information complète sur la réglementation relative à l'analyse environnementale, aux programmes d'accréditation des laboratoires et à la documentation scientifique et technique du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec.	www.ceaeq.gouv.qc.ca
Refonte du site Internet de la Société de l'habitation du Québec	*Société de l'habitation du Québec*	Site revu simplifiant l'accès à l'information sur les programmes et les services de la Société. L'information est adaptée selon les besoins des différentes clientèles (locataires, propriétaires, industrie, etc.) et la navigation y est plus conviviale	www.habitation.gouv.qc.ca
Refonte du site Internet du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation	*Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation*	Le nouveau site Internet simplifie l'accès aux produits et aux services du ministère pour les entrepreneurs, les chercheurs, les partenaires du ministère et les développeurs de l'économie du Québec, et il leur offre des services sécurisés et fiables.	www.mdeie.gouv.qc.ca
Enrichissement du contenu informationnel du site du ministère du Revenu	*Ministère du Revenu*	De nombreux ajouts permettent aux citoyens et aux entreprises de repérer l'information qui touche leur situation et d'y accéder plus facilement. À titre d'exemple, la version électronique du bulletin Nouvelles fiscales destiné aux entreprises y est offerte en remplacement de la version papier. Les entreprises peuvent s'inscrire à une liste de diffusion.	www.revenu.gouv.qc.ca

UNE INFORMATION GOUVERNEMENTALE ENRICHIE

Répertoire sur les volumes de bois attribués par des contrats d'approvisionnement et d'aménagement forestier	*Ministère des Ressources naturelles et de la Faune*	Ce service permet aux bénéficiaires de contrats d'approvisionnement et d'aménagement forestier et aux firmes privées d'ingénieurs forestiers de connaître le volume de bois attribué sur un territoire donné selon les essences. Le service favorise également la connaissance du milieu forestier des régions auprès de la population appelée à participer aux consultations publiques.	http://www.mrnf.gouv.qc.ca/forets/amenagement/amenagement-planification-droits-caaf.jsp
Proposition de sites géologiques exceptionnels	*Ministère des Ressources naturelles et de la Faune*	Ce service permet au grand public, d'une part, de proposer en ligne des sites géologiques exceptionnels susceptibles de devenir des aires protégées et, d'autre part, de consulter un répertoire de sites géologiques et de connaître leur statut (proposés, à l'étude, désignés). Le répertoire est également un outil d'éducation et de sensibilisation du grand public au monde géologique.	http://sigeom.mrnfp.gouv.qc.ca/sge/classes/l5101_accueil
Répertoire des dépôts de sols et de résidus	*Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs*	Service permettant aux citoyens d'obtenir l'information relative à la liste des terrains contaminés ayant servi de dépôts de résidus industriels.	www.mddep.gouv.qc.ca/sol/residus_ind/recherche.asp
Diffusion des plans d'aménagement et des thématiques forestières pour la région du Bas-Saint-Laurent	*Ministère des Ressources naturelles et de la Faune*	Ce service permet à des intervenants régionaux des domaines forestiers, fauniques et environnementaux d'avoir accès à une interface élaborée pour consulter les plans d'aménagement forestiers, le réseau routier forestier, les affectations territoriales, les aires communes ainsi que le portrait évolutif de la forêt du Bas-Saint-Laurent.	http://plans-thematiques.mrnfp.gouv.qc.ca
Nouveaux services concernant la qualité de l'eau potable	*Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs*	Cette réalisation permet aux citoyens d'obtenir de l'information sur les exploitants municipaux pour lesquels des avis d'ébullition ou de non-consommation de l'eau potable sont en vigueur.	www.mddep.gouv.qc.ca/eau/potable/avisebullition/index.htm
Amélioration du site Internet du Centre d'expertise hydrique du Québec	*Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs*	Cette amélioration permet aux municipalités régionales de comté, aux municipalités et à différents ministères dont le ministère de la Sécurité publique, le ministère des Transports et le ministère des Affaires municipales et des Régions, d'accéder à l'information disponible sur les zones inondables, information produite en vertu du programme de détermination de cotes de crues.	www.cehq.gouv.qc.ca

UNE PARTICIPATION PLUS ACTIVE À LA VIE DÉMOCRATIQUE

Coffre à outils pour soutenir les consultations publiques en ligne	*Services gouvernementaux*	Un coffre à outils pour soutenir les consultations publiques en ligne est offert aux ministères et aux organismes qui se lancent sur cette nouvelle voie. Il devient un outil de référence pour les soutenir dans leur travail et leur offrir de meilleures garanties de succès.	www.services.gouv.qc.ca/documentation
Guide pour maîtriser les risques juridiques des cyberconsultations	*Services gouvernementaux*	Ce guide fournit aux ministères et aux organismes l'éclairage nécessaire pour mettre en place les mesures assurant le respect des lois et des principes éthiques reconnus tout au long du déroulement des activités de consultation publique en ligne. Il précise les exigences de ces activités et les précautions à prendre pour les réaliser.	www.services.gouv.qc.ca/documentation

UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE INNOVANTE ET PLUS PERFORMANTE

SAAQclic Concessionnaires Immatriculation des véhicules vendus par les concessionnaires	*Société de l'assurance automobile du Québec*	Le service d'immatriculation des véhicules vendus par les concessionnaires permet aux conducteurs d'obtenir leur immatriculation directement dans les locaux des concessionnaires, aux heures d'ouverture de ceux-ci, pour des véhicules neufs et d'occasion.	(Échanges électroniques entre des mandataires et la SAAQ) Pour en savoir davantage sur les services de la SAAQ : www.saaq.gouv.qc.ca
SAAQclic Vérification mécanique Rapports de vérification mécanique des véhicules	*Société de l'assurance automobile du Québec*	Cette réalisation permet aux garagistes mandatés par la Société de l'assurance automobile du Québec de transmettre les résultats du rapport de vérification mécanique par Internet, d'inscrire au dossier ou d'en retirer toute défectuosité majeure, directement dans la base de données de la Société, en accord avec leur mandat de certifier la vérification mécanique des véhicules.	(Échanges électroniques entre des mandataires et la SAAQ) Pour en savoir davantage sur les services de la SAAQ : www.saaq.gouv.qc.ca
Terminaux de point de vente pour les permis de chasse et de pêche	*Ministère des Ressources naturelles et de la Faune*	Cette réalisation permet notamment aux commerçants et aux pourvoyeurs de vendre les permis de chasse et de pêche par l'intermédiaire des terminaux de points de vente partout au Québec.	(Terminaux de points de vente) Pour en savoir davantage sur les services du ministère : www.mrnf.gouv.qc.ca
Échanges électroniques d'information avec des partenaires externes d'Emploi-Québec	*Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale*	En fonction des modalités prévues à l'entente de service, cette réalisation permet à Emploi-Québec et à ses partenaires d'échanger, de façon sécurisée, dans des délais réduits, les renseignements relatifs à la clientèle recrutée ou adressée par un intervenant et participant à des mesures d'employabilité. Ce service améliore la qualité des renseignements échangés, au plus grand profit de la clientèle, ainsi que la conformité des dossiers et la productivité du personnel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.	(Extranet) Pour en savoir davantage sur les services d'Emploi-Québec : www.emploi-quebec.net
Transmission des demandes de paiement des professionnels de la santé rémunérés à honoraires fixes ou à salaire à la Régie de l'assurance maladie du Québec	*Régie de l'assurance maladie du Québec*	Ce service permet aux professionnels de la santé qui sont rémunérés à honoraires fixes ou à salaire, de compléter, de valider et de transmettre en ligne, de façon sécurisée, les demandes de paiement qu'ils soumettent à la Régie de l'assurance maladie du Québec. Ce service accélère l'inscription des données tout en diminuant la charge de travail du personnel de la Régie.	www.ramq.gouv.qc.ca/fr/professionnels/servicesenligne.shtml (accessible aux professionnels de la santé seulement)
Transmission des demandes de paiement des professionnels de la santé à la Régie de l'assurance maladie du Québec	*Régie de l'assurance maladie du Québec*	Ce service permet aux agences de facturation de transmettre, de façon sécurisée, les demandes de paiement des professionnels de la santé à la Régie de l'assurance maladie du Québec et de faire le suivi de leur traitement à la Régie. Le service permettra également aux agences, par l'intermédiaire d'une transaction Web, d'accéder aux états de compte de leur clientèle. La Régie poursuit le déploiement de ce services, débuté en 2003-2004.	www.ramq.gouv.qc.ca (réservé aux professionnels de la santé et aux agences de facturation)

UNE ADMINISTRATION PUBLIQUE INNOVANTE ET PLUS PERFORMANTE (SUITE)

Demandes d'autorisation de médicaments d'exception à la Régie de l'assurance maladie du Québec	*Régie de l'assurance maladie du Québec*	Ce service permet aux professionnels de la santé de remplir en ligne, de façon sécurisée, une demande d'autorisation de médicaments d'exception.	[Extranet] Pour en savoir davantage sur les services de la RAMQ : www.ramq.gouv.qc.ca
Transmission des demandes de paiement à la Régie de l'assurance maladie du Québec en vertu des ententes interprovinciales en assurance santé	*Régie de l'assurance maladie du Québec*	Cette initiative permet aux établissements du Québec ainsi qu'aux établissements des autres provinces et territoires et aux administrations provinciales de transmettre en ligne, de façon sécurisée, leurs demandes de paiement à la Régie de l'assurance maladie du Québec. Ce service assure un traitement plus rapide et plus efficace des demandes reçues. Il permet notamment aux établissements du Québec d'avoir accès en direct à leurs demandes de paiement pour les services rendus à des citoyens des autres provinces ou territoires.	[Extranet] Pour en savoir davantage sur les services de la RAMQ : www.ramq.gouv.qc.ca
Banque de données satellitaires du gouvernement du Québec	*Ministère des Ressources naturelles et de la Faune*	Ce service rend accessible en direct aux ministères et aux organismes la recherche, la visualisation et la commande de transfert des images satellites contenues dans la Banque de données satellitaires.	[Extranet] Pour en savoir davantage sur les services de ce ministère : www.mrnf.gouv.qc.ca
Système électronique d'appel d'offres	*Secrétariat du Conseil du trésor*	Ce système donne accès, de façon sécurisée, aux fournisseurs potentiels des ministères et des organismes, des réseaux de la santé, de l'éducation et des municipalités, aux avis publics d'appel d'offres et aux documents qui y sont associés. Il permet également d'enregistrer l'information de gestion nécessaire au suivi du processus d'acquisition de biens, de services et de construction.	www.seao.qc.ca
Atlas cartographique de l'eau	*Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs*	Cette réalisation permet aux organismes de gestion des bassins versants d'accéder, de façon sécurisée par extranet, à une information géoréférencée, regroupée, sur l'eau et les écosystèmes aquatiques, nécessaire pour la gestion de l'eau. Ce service améliorera la cohérence de l'action des acteurs à différents niveaux d'intervention : local, régional et national.	[Extranet] Pour en savoir davantage sur les services de ce ministère : www.mddep.gouv.qc.ca

FACTEURS DE SUCCÈS

CONNAÎTRE LES BESOINS ET LES ATTENTES DES CITOYENS

NETGouv 2004 Connaître les besoins et les attentes de la clientèle	*CEFRIO*	Cette initiative a pour objet d'identifier les besoins et les attentes des citoyens et des entreprises du Québec en matière de services électroniques gouvernementaux.	www.cefrio.qc.ca
NETendances 2004 Connaître les habitudes en matière d'utilisation d'Internet	*CEFRIO*	Cette initiative a pour objet de connaître les habitudes d'utilisation des citoyens et des entreprises du Québec en ce qui a trait à Internet et aux services électroniques.	www.cefrio.qc.ca
Outil québécois de mesure	*Secrétariat du Conseil du trésor*	Mesure de la qualité et de la satisfaction à l'égard des services en ligne.	www.tresor.gouv.qc.ca (en ligne prochainement)
Enquêtes sur les besoins, les attentes et la satisfaction des entreprises	*Secrétariat du Conseil du trésor*	La réalisation d'une enquête sur les besoins, les attentes et la satisfaction des entreprises a permis d'évaluer l'accessibilité, la qualité de la prestation de services et les principaux déterminants de cette qualité ainsi que des pistes d'amélioration au regard des services gouvernementaux.	www.tresor.gouv.qc.ca (en ligne prochainement)

ASSURER L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES EN LIGNE À TOUS SUR TOUT LE TERRITOIRE QUÉBÉCOIS

Service en ligne de repérage de l'information et des services gouvernementaux	*Services gouvernementaux*	Service offert aux citoyens et aux entreprises et permettant de repérer l'information diffusée dans les différents sites Internet gouvernementaux ainsi que dans l'intranet du gouvernement du Québec.	www.services.gouv.qc.ca
Programme Villages branchés du Québec	*Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport* *Ministère des Affaires municipales et des Régions* *Services gouvernementaux*	Ce programme subventionne le déploiement de réseaux privés de télécommunications à large bande pour les commissions scolaires et les municipalités du Québec. Les réseaux à haut débit qui en résulteront donneront accès à des services en ligne de même niveau sur tout le territoire et rendront disponibles des lieux publics d'accès à Internet haute vitesse, notamment les bibliothèques publiques.	www.mels.gouv.qc.ca
Fonds de la société de l'information	*Services gouvernementaux*	La norme 2004-2005 comprend deux volets : le soutien financier des projets provenant d'organismes sans but lucratif, liés directement ou indirectement aux projets du gouvernement en ligne ou ayant pour objet de réduire la fracture numérique au Québec ainsi que le soutien à la mission globale des organismes dont la mission principale consiste à promouvoir l'utilisation, l'intégration ou l'appropriation sociale des technologies de l'information et des communications au Québec.	www.services.gouv.qc.ca/fr/enligne/administration/administration/fonds.asp

FACTEURS DE SUCCÈS (SUITE)

METTRE EN ŒUVRE UNE STRATÉGIE DE PROMOTION CONCERTÉE

Mise en valeur des services en ligne	*Services gouvernementaux*	Cette initiative a pour objet de faire connaître les principales réalisations en matière de gouvernement en ligne auprès des citoyens, des entreprises et de la communauté gouvernementale. Au nombre des moyens d'action, on trouve notamment la publication d'un bulletin électronique, des activités de promotion du Portail gouvernemental de services et de l'espace destiné aux entreprises de ce portail ainsi que la mise en place de mécanismes de coordination des communications sur le gouvernement en ligne à l'échelle gouvernementale.	www.services.gouv.qc.ca
Étude comparative des stratégies de promotion utilisées par différentes administrations publiques	*Services gouvernementaux*	Cette étude, réalisée par l'École nationale d'administration publique (ENAP), a permis de recenser les pratiques et les stratégies adoptées par d'autres administrations publiques pour promouvoir les services en ligne auprès des citoyens et des entreprises et d'identifier les meilleures pratiques.	www.services.gouv.qc.ca/documentation

MOBILISER LA COMMUNAUTÉ GOUVERNEMENTALE

Diffusion et partage de connaissances	*Services gouvernementaux*	Des initiatives (séminaires, conférences, formation, communauté de praticiens, site Web) contribuent à rendre disponible, pour la communauté gouvernementale, un ensemble d'informations et de services touchant au gouvernement en ligne. Ces activités favorisent le partage des connaissances et le développement de l'expertise liés à la mise en œuvre du gouvernement en ligne et à la gestion des ressources informationnelles.	www.services.gouv.qc.ca
Reconnaissance des meilleures initiatives du gouvernement en ligne	*Services gouvernementaux* *Institut d'administration publique de Québec*	Le succès global du gouvernement en ligne repose sur celui des projets porteurs. Cette initiative vise à reconnaître les bons coups, les entrepreneurs et les innovateurs, par des activités de reconnaissance. De concert avec l'Institut d'administration publique de Québec, un prix Innovation en gouvernement en ligne a été créé et décerné lors du gala des prix d'excellence de l'Administration publique 2004. La création d'un tel prix témoigne de l'importance accordée à des réalisations favorisant un meilleur accès à des services améliorés et axés sur les citoyens, en tout temps et en tout lieu, et mettant à profit l'utilisation des technologies de l'information et des communications.	www.services.gouv.qc.ca www.iapq.qc.ca

FACTEURS DE SUCCÈS (SUITE)

ADAPTER LE CADRE ADMINISTRATIF ET LÉGISLATIF

Provision pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne	*Services gouvernementaux*	Une provision de 19 M$ pour la réalisation de projets liés au gouvernement en ligne a été confiée aux Services gouvernementaux en 2004-2005.	Pour en savoir davantage sur le gouvernement en ligne : www.services.gouv.qc.ca
Mise en place d'un cadre commun d'interopérabilité	*Services gouvernementaux*	Cette initiative vise à compléter la mise en place d'un ensemble organisé de standards qui ont pour objectif d'assurer l'interopérabilité des systèmes gouvernementaux. Mentionnons la mise en place des standards de soutien du français et de la normalisation des adresses.	www.services.gouv.qc.ca/fr/enligne/administration/standards/index.asp
Positionnement gouvernemental quant à l'utilisation des logiciels libres	*Services gouvernementaux*	Ce projet vise à positionner l'utilisation des logiciels libres au sein de l'Administration. En plus de la définition du modèle d'affaires, des projets pilotes seront sélectionnés et observés à titre expérimental. Des guides de bonnes pratiques seront diffusés et des recommandations seront faites pour cibler les logiciels libres utilisables dans la fonction publique.	www.services.gouv.qc.ca/fr/enligne/administration/libre.asp

ASSURER LA GESTION DU CHANGEMENT

Développement d'un module de formation destiné aux gestionnaires en collaboration avec l'Université Laval	*Services gouvernementaux*	Ces activités de formation ont permis d'augmenter les connaissances des gestionnaires dans le domaine du gouvernement en ligne, ce qui constitue un enjeu majeur pour entreprendre avec succès un tel changement organisationnel.	www.services.gouv.qc.ca
Mise en place d'un réseau de veille	*Services gouvernementaux*	Ce projet consiste à établir un réseau qui, par des activités de veille, permet d'obtenir des connaissances pertinentes et partagées sur l'évolution du domaine du gouvernement électronique, de manière rapide et à moindre coût. Cette approche vise également à favoriser l'échange de savoir-faire et de connaissances entre les artisans de la mise en œuvre du gouvernement en ligne.	www.services.gouv.qc.ca/fr/enligne/connaissance/veille.asp
Guide sur la gestion des services intégrés	*Services gouvernementaux*	Ce guide a pour objectif de doter les porteurs de services intégrés d'un outil de gestion favorisant une compréhension commune des services à offrir aux citoyens et aux entreprises. Il précise du même coup les mécanismes et les règles de gestion nécessaires au bon fonctionnement du projet, notamment en ce qui a trait aux aspects organisationnels, humains, administratifs, logistiques, techniques et juridiques.	www.services.gouv.qc.ca/documentation (en ligne prochainement)
Guide sur le développement d'un projet de services électroniques	*Services gouvernementaux*	Ce guide a pour objectif de faciliter le démarrage rapide d'un projet de prestation électronique de services destiné aux citoyens et aux entreprises. Il se fonde sur une démarche d'accompagnement de type « pas à pas » illustrant les étapes à franchir, les enjeux et les défis à examiner, les problèmes à éviter et les solutions possibles.	www.services.gouv.qc.ca/documentation (en ligne prochainement)

FACTEURS DE SUCCÈS (SUITE)

RECOURIR AUX PARTENARIATS

Partenariats interministériels pour la mise en œuvre de services intégrés	De telles initiatives de partenariat entre les ministères sont des gages de succès dans la mise en œuvre du gouvernement en ligne. En 2004-2005, de nombreux partenariats interministériels ont été établis, notamment pour le Service québécois de changement d'adresse et le Portail gouvernemental de services.

Québec